

# 15. Références

Bekman, Adriaan: Leadership and Changing Organisations.

(Encadrement et organisations en mutation)

*Cet article peut être téléchargé du site internet [www.het-imo.net](http://www.het-imo.net) (onglet « publications »).*

Dahlgren, Lars-Erik & Lundgren, Göran & Stigberg, Lars (2003).

*Increase the benefit of IT*

*(Accroître les avantages de la TI)*

Fombrun, C.J., Tichy, N.M. en De Venna, M.A.

*Strategic human resource management (1984)*

*(Gestion stratégique des ressources humaines (1984))*

Internet

*(P. ex. : Wikipedia, 123management, etc.)*

Jansson, Jan-Erland: Problems of Development of Change Management in Customs Master Thesis, Riga Technical University.

*(Problèmes de développement de la gestion du changement dans les administrations douanières – TFE Master, Université technique de Riga)*

*Ce document peut être obtenu au Secrétariat de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) à Bruxelles*

Kaplan, Robert & Norton, David: The Balanced Scorecard; Translating Strategy into Action.

*(Le tableau de bord prospectif : Convertir la stratégie en action)*

*ISBN: 0875846513*

Locher, Kees: De manager vandaag (Today's manager).

*(Le gestionnaire de nos jours).*

*Cet article présente le concept des quatre rôles du gestionnaire. (Le Recueil de l'OMD illustre ce concept sous le vocable d'Encadrement efficace). Ce concept a été mis au point par le « NPI – Instituut voor Organisatieontwikkeling » (Institut pour le développement organisationnel) de Zeist (Pays-Bas) qu'il expose dans ses nombreux articles.*

Manders, F. en Vloeberghs, D.

*Strategic HR policy*

*(Gestion stratégique des RH)*

Mintzberg, Henry: Strategy safari; A guided tour through the wilds of Strategic Management.

*(Visite guidée dans les dédales de la gestion stratégique)*

*ISBN: 0273656368*

Mintzberg, Henry: The strategy process; Concepts, Contexts, Cases: Global Edition

*(Le processus stratégique : Concepts ; Contextes ; Cas)*

*ISBN: 027365120X*

Moorer, Drs. Ing. R.G.

*HRM, (2006)*

Nederlands Ministerie van Financiën/Belastingdienst

*Dictionary of Competence (Dictionnaire des compétences)*

Noomen, Drs. J.L. en Janssen, M. MBA

*Integral HR management; a practical guidance for learning (2004)*

*(Gestion intégrale des RH – guide d'apprentissage(2004))*

Peters, Tom & Waterman, Robert: In search of excellence (A la recherche l'excellence)

*ISBN: 1861977166*

Riemens, Lourens.J. Business Architect

*Reengineering Customs business processes and IT (lj.riemens@belastingdienst.nl )*

*(restructuration des activités douanières et TI (lj.riemens@belastingdienst.nl ))*

Stigberg Lars, Originator to Peng®

*Chapter - Cost & Benefit Model for Customs Administrations*

*(Chapitre « Modèle pour l'analyse coûts/avantages au sein des administrations des douanes)*

Administration des douanes suédoises

*« Bénéfices pour la douane » - la Méthode*

The Orange Book; Management of Risk – Principles and Concepts. HM Treasury, United Kingdom. (Gestion du risque – Principes et concepts)

*Ce document peut être téléchargé à partir du site internet [www.hm-treasury.gov.uk](http://www.hm-treasury.gov.uk)*

Verborg, Frank: Veranderen gaat van 'au'; omgaan met weerstand

*(Changing goes with pain; dealing with resistance)(Les changements ne se font pas sans peine; traiter la résistance)*

*Il vous est loisible d'obtenir cet article en envoyant votre demande par courriel à l'Institut « NPI – Instituut voor Organisatieontwikkeling »(Zeist – Pays-Bas) : [info@npi-zeist.nl](mailto:info@npi-zeist.nl) (disponible uniquement en néerlandais).*





Rue du Marché 30 • B-1210 Bruxelles • Belgique  
Tel. +32 (0)2 209 92 11 • Fax +32 (0)2 209 92 92  
information@wcoomd.org • <http://www.wcoomd.org>



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES